LETTRE DE RÉCLAMATION

**LE BUT DE LA LETTRE DE RÉCLAMATION**

La lettre de réclamation est un document pour réclamer, demander ou protester concernant un produit ou un service non satisfait. Sa raison est d'informer par écrit, de notre insatisfaction et de notre déception par rapport à quelque chose que nous avions droit. Il n'existe pas de modèle absolu de lettre de réclamation car dans tous les cas, elle est différente.

# Conseils pour écrire une lettre de réclamation :

- Soyez précis (dates, objet clair de la réclamation...)

- Soyez bref

- Restez poli

Il est également important de prendre quelques précautions :

- Lorsque vous joignez des documents ou justificatifs, utilisez exclusivement des copies. Conservez toujours les originaux.

- Conservez systématiquement un double des courriers que vous envoyez

# Modèle de lettre de réclamation pour une facture de téléphone

Nom, Prénom  
Adresse  
N° de téléphone

Nom et adresse de l'opérateur

à (lieu), le (date)

Monsieur,

Ma facture téléphonique pour le (s) mois de ....... me paraît excessive compte tenu

ou : de mes factures habituelles.

ou : que j'étais absent de mon domicile à cette époque (et si vous en êtes certain) et que personne n'avait accès à ma ligne.

Aussi, je vous serais reconnaissant de bien vouloir faire vérifier le fonctionnement correct de ma ligne, de porter les résultats à ma connaissance et de me justifier le montant des sommes réclamées.

[(formule de politesse](http://www.encyclopedie-gratuite.fr/Definition/formule-de-politesse.php))

Signature

|  |
| --- |
| Barbillon le 18/05/2010 15, avenue des mimosas, Barbillon Tél:01 02 03 04                                             Monsieur le Directeur de l'Etablissement Climatex,                                             45,Zone industrielle,                                             Barbillon    Objet : appareil en réparation  Monsieur,   Je vous ai confié le 10 novembre 2009 mon réfrigérateur pour réparation. Quatorze semaines se sont écoulées depuis malgré de nombreuses relances auprès de votre service après-vente, je ne l'ai toujours pas récupéré  Puisque vos service ne sont pas en mesure de le remettre en état, je souhaiterais savoir si vous étés à même de me proposer une solution commerciale de remplacement.  Dans l'attente d'une réponse rapide de votre part, je vous prie de croire, Monsieur, en mes salutations distinguées.  Mehdi Aouich  m.aouich@yahoo.fr |

À vous de réclamer:

* Un mauvais service (camping, hôtel, etc)
* La perte de bagages pendant un voyage
* Un appareil que vous avez commandé (mauvais état, pas encore reçu, etc)
* Une démarche administrative (pas encore réalisée, etc)
* Des travaux non achevés à la maison